

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah -Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER LOYALTY* PADA LAYANAN SHOPEEFOOD DI DKI JAKARTA”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah senantiasa mendampingi dan menyemangati penulis pada saat mengerjakan penelitian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Orangtua dan keluarga yang selalu mendukung penulis dalam kondisi dan situasi apapun, yang selalu mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk Ayah dan Ibu atas doa serta dukungan yang sangat berarti bagi keberlangsungan pendidikan dan juga masa depan saya. Untuk Mamah, Papah, kakak saya Tammia, dan adik saya Fauzan, terima kasih karena telah memotivasi saya untuk semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Telkom
3. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini.
4. Bapak Arif Kuswanto, S.T., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk

memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Imanuddin Hasbi, S.T., MM. selaku Dosen Wali yang telah senantiasa mendukung proses studi penulis khususnya dalam memberikan bimbingan perencanaan studi setiap semesternya dan memberikan dukungan moral dalam proses tempuh studi.
6. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom.
7. Untuk Nenek dan alm. Kakek, juga seluruh keluarga Katamso 150 (Mama Emma, Kakang, Ayung, Teh Asa, Bang Aep, Teh Uli, Teh Ila, Fatur, dll.) yang senantiasa selalu memberikan semangat dan juga motivasi saat pengerjaan skripsi ini hingga penulis dapat menyelesaikannya.
8. Untuk kedua teman baikku Farahdyba dan Hanin yang telah menemani penulis dengan canda dan tawaan serta senantiasa menghibur penulis dikala penulis sedang mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas akhir ini. *Thank you for the precious memories, i will cherish it forever.*
9. Untuk teman tersayang Difa Mela Ardelia yang telah banyak membantu penulis dalam pengerjaan tugas akhir dan selalu sabar dalam membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. *I am so grateful to have met you.*
10. Untuk teman seperjuangan, Uswatun dan Yonada yang selalu menemani penulis dalam mengerjakan tugas akhir serta menambah semangat dan motivasi saat mengerjakan tugas akhir bersama-sama. *Together as a group we learn something new everyday.*
11. Untuk tim Wannabe Dance Academy (Ka Ais, Aul, Fetta, Brenda, Taka) dan seluruh tim Wannabe Pro Bandung yang senantiasa membantu penulis memberikan semangat dan menjadi wadah bagi penulis untuk melepas *stress* dengan menari bersama hingga belajar bersama. *Dance is the only way i can relieve my stress.*
12. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Angkatan 2019 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.

13. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 20 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shaomi Fujiyanti Amalia', written in a cursive style.

Shaomi Fujiyanti Amalia